

MEMORIA ANUAL 2009

**ITH**09

[www.ithotelero.com](http://www.ithotelero.com)

09

# Memoria Anual

1. Saludo del Presidente	07
2. Saludo del Vicepresidente	09
3. Saludo del Secretario General	13
4. Saludo del Director General	15
5. Historia y Evolución del ITH	19
6. Informe de Actividades	23
6.1. Convenios, Alianzas y Acuerdos Firmados	23
6.2. Estudios Realizados	24
6.3. Proyectos Realizadas	31
6.4. Jornadas Realizados	38
6.5. Ayudas Públicas	63
6.6. Prensa	64
7. Junta Directiva	70
8. Socios del ITH	74
8. Equipo y otros momentos	77



## 1. Saludo del Presidente

Un año más me complace presentarles la memoria de actividades del ITH. Podríamos definir el año 2009 como el de la consolidación definitiva del ITH coincidiendo con el quinto aniversario de su fundación. Ha sido un ejercicio altamente productivo en el que se han desarrollado un conjunto de programas, proyectos y jornadas de alto nivel técnico que han significado una oportunidad excepcional para aportar conocimiento y respuestas a muchos de los retos que tiene hoy día planteados el mercado turístico y hotelero.

Desde el Instituto, hemos seguido manteniendo una estrecha colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de Segittur (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas), desarrollando conjuntamente Programas de Sensibilización en materia de innovación turística en el ámbito hotelero, que han tenido una inusitada acogida por parte del sector.

Se han puesto en marcha, y en algunos casos finalizado, proyectos clave para la mejora de la gestión hotelera: el simulador de gestión hotelera denominado Hotel Game, la plataforma de formación interactiva y presencial on line Canaltur, el proyecto de desarrollo de la Agencia Valenciana de Turismo y numerosos cursos relativos al plan de formación sectorial 2009 basados en la innovación en los establecimientos hoteleros, entre otros.

Con la inestimable ayuda de la Comunidad de Madrid hemos podido desarrollar el Plan de Inmersión, Diagnóstico y Promoción de la Accesibilidad Turística en esta comunidad, proyecto que permite identificar aquellos productos turísticos que reúnen condiciones necesarias para ser promocionados a visitantes que tiene movilidad reducida. Este Plan tiene como finalidad elevar el nivel de sensibilización y concienciación de los empresarios y destinos turísticos de la Comunidad de Madrid y tiene como resultado la creación de una página web pública promocional de "Turismo para Todos".

Asimismo, hemos seguido difundiendo Jornadas dedicadas a la Sostenibilidad y Eficiencia Energética en el sector hotelero con el fin de prestar la máxima atención en la reducción de costes energéticos y mejorar la eficiencia a través de la incorporación de energías renovables en los hoteles, promoviendo el uso de tecnologías de última generación.

Estos son sólo algunos ejemplos de parte de la actividad del ITH durante el pasado año y en la Memoria que tiene en sus manos, verán ampliado el conjunto de trabajos realizados.

Quisiera destacar también la incorporación a nuestra Junta Directiva del Profesor Domènec Biosca quien aportará al Instituto su larga experiencia profesional en el ámbito del marketing y la comunicación turística.

Estoy convencido que en este periodo económico y coyuntural tan convulso que atravesamos, el ITH puede y debe seguir aportando conceptos e ideas que hagan más eficaces la gestión hotelera en su conjunto y puedo asegurarles que éste es, el compromiso que todo el equipo que me honro en presidir tiene asumido.

Muchas gracias.

**JUAN MOLAS**  
Presidente



## 2. Saludo del Vicepresidente

Acabamos de cerrar uno de los peores años de los últimos ciclos económicos. Las predicciones más negativas se han cumplido en muchos de nuestros establecimientos.

El ITH, nuestro ITH, tiene una característica que le diferencia y le hace ser tremendamente competitivo: la juventud; es joven en historia y son jóvenes y muy cualificados los profesionales que dirige magníficamente Álvaro Carrillo.

La Hotelería, al igual que otras actividades económicas, evoluciona y cambia de forma tan rápida que en ocasiones nos es muy difícil estar adecuadamente preparados para gestionar el presente de manera que podamos liderar y preveer nuestro futuro.

Hoy, cuestiones tales como:

- Sostenibilidad y recorrido de nuestros negocios
- La Responsabilidad Social Corporativa
- El medioambiente
- Una legislación compleja y globalizante
- Internet, con sus ventajas y oportunidades que evolucionan parejas a debilidades y amenazas
- De verdad dar contenido al I+D+I, como auténticas herramientas de mejora continua.
- La optimización de nuestros gastos e inversiones.
- Una competencia cada día mayor y mejor.
- ¿Cómo ser el líder o el mejor o el primero?
- ¿Cómo entrar y desarrollar nuestra empresa en la sociedad de la comunicación y de la nueva economía?
- ¿Cómo involucrar en todos los procesos de calidad, compromiso y motivación a nuestros clientes internos, a nuestros Recursos Humanos?
- ¿Cómo establecer nuestra ingeniería de precios?
- ¿Cómo crear una marca capaz de enamorar?

Y así podría seguir, con la Calidad, la Excelencia y el Reposicionamiento de nuestros productos, de nuestros destinos turísticos.

Estas cuestiones no pretenden ser retóricas, sino que son problemas que se nos plantean en nuestro quehacer diario. En este mundo tan global, tan competitivo y tan complejo, sólo los inteligentes, es decir los que sean lo suficientemente humildes para comprender que es mucho lo que queda por hacer en esta maravillosa inquietud de ofrecer lo mejor a nuestros clientes para convertirlos en prescriptores y en apóstoles de nuestro Hotel.

Hoy y cada día más, el perfil de nuestros clientes, sus deseos, necesidades y expectativas evolucionan rápidamente encontrándonos ante un cliente más formado y mejor informado y que quiere ir más lejos, más rápido y al precio más económico, buscando lo mejor.

No nos vale con ser buenos, debemos ser los mejores si queremos disfrutar de un adecuado posicionamiento. La guerra de los precios es la actividad más pernicioso y desleal que conozco.

Si el ITH no se hubiera creado, ahora deberíamos hacerlo. Nuestro Instituto es la respuesta a todas o a muchas de las cuestiones que he planteado anteriormente. "Su conocimiento" y "su inteligencia" ya adentrados en el siglo XXI sería una irresponsabilidad y una pérdida de oportunidades que el Mercado no nos perdonaría.

Mi mayor deseo es que nos siga siendo tan útil.

**Jesús Gatell Pàmies**

Vicepresidente



### 3. Saludo del Secretario General

Hola amigos;

Hablar del ITH es para mí, hablar de una de las mayores satisfacciones de mi vida profesional. Porque uno no puede dar la espalda al hecho de que en realidad, en la vida, pocos sueños se cumplen, y éste que hace unos cinco años concebimos un pequeño grupo de personas entre los que se cuentan Pepe Díaz Montañés y Jesús Gatell, no sólo se ha cumplido, lo ha hecho con creces. Hoy es una esperanzadora realidad llena de pujanza y capacidad para cumplir la misión para la que fue imaginado: apoyar a este sector nuestro, el hotelero, a seguir siendo un referente del turismo mundial.

En ese sentido, a pesar de que soy consciente de la actual coyuntura económica, pienso que debemos ser optimistas. Y ese deber se explica por la asombrosa capacidad de nuestro sector para adaptarse a los cambios. Una de las más contundente prueba que ha constatado el ITH sobre nuestro sector, es que la familia hotelera es consciente de la necesidad de cambios, y de que poco a poco la innovación se integra en la cultura empresarial de nuestros negocios y de nuestros directivos. Gracias a que estamos en el maravilloso negocio de la hospitalidad, nuestros clientes, nuestros invitados, saben qué quieren y nosotros sabemos cada vez mejor cómo dárselo. No sólo es una industria que se es definida como el negocio de la "paz", sino que también hay que incluir la palabra "felicidad".

En un mundo ya totalmente globalizado, que ha sido conquistado por las redes sociales, donde los clientes nos dicen directamente cómo debemos hacerlo, donde las webs ya no son escaparates sino foros de diálogo y opinión, donde la realidad virtual le rompe las costuras a las limitaciones geográficas y técnicas, donde los hoteles ya no son estancias sino experiencias, donde los equipos ya no son empleados sino partners, donde la oferta y la especialización es ilimitada, donde el precio ya no es sinónimo de dinero sino de valor...en ese mundo, donde ya no existen turistas, sino viajeros...nosotros, nuestro sector, tiene que ser el mejor viaje.

Creo firmemente en nuestro sector. En un sector moderno y renovado con un gran bagaje de experiencias, pero sobre todo con un futuro incuestionable. Nosotros seguimos trabajando para que eso sea así.

Un abrazo

**Ramón Estalella**  
Secretario General



## 4. Saludo del Director General

Las páginas que siguen son la mejor muestra de lo que es el ITH y por ello quiero aprovechar estas líneas que preceden a la quinta memoria anual de actividades del "ITH 2009" (sí, el 22 de septiembre de 2004, en el Hotel HUSA Princesa de Madrid, se constituyó formalmente el ITH, por lo que este año hemos celebrado nuestro quinto aniversario!!) para expresar mi alegría por haber situado un año más al ITH como referente de la mejora de la competitividad del sector hotelero usando para ello la innovación y la tecnología. Dirigir este proyecto, más allá de un reto profesional, supone una satisfacción personal que cada día constato al trabajar con un grupo de profesionales de gran altura, sin los cuales este proyecto no existiría. Ante todo, mi agradecimiento y complicidad va para ellos.

El año 2009 ha sido un año de sentimientos encontrados. Por un lado, la situación coyuntural compleja que vivimos en todo el mundo y que afecta naturalmente a nuestro sector y por otro uno de los mejores años de ITH, ya que se han desarrollado proyectos de gran calado con indudables beneficios para el sector. Estos proyectos han seguido dos líneas fundamentales; una orientada a la difusión de la innovación (jornadas, talleres, formación), y la otra a los proyectos que venimos realizando junto con diferentes socios, entidades, proveedores y administraciones públicas.

En cuanto a actividades de difusión, podemos resaltar la relevancia que ha supuesto la celebración por segundo año consecutivo de **"Las jornadas de sensibilización sobre la Innovación; Plan Horizonte 2020"** desarrolladas con Segittur y el Instituto de Estudios Turísticos (IET), y el III Foro de la innovación y tecnología hotelera: **"Fiturtech 2009"** desplegado en el ámbito de FITUR.

Ambos son programas diseñados para dar a conocer las nuevas tecnologías y la innovación al sector hotelero, formar a las empresas del sector turístico en el uso de las herramientas de gestión aplicadas a la hotelería y los nuevos canales de promoción y distribución que están decidiendo el futuro de los negocios. Además, se incentiva la colaboración de los agentes dinamizadores del turismo y de la innovación para hacer frente a importantes retos como los cambios de los modelos turísticos, la transformación estructural de los mercados y la demanda cambiante de los viajeros del siglo XXI. Adicionalmente, hemos realizado multitud de talleres y ponencias (como los desarrollados con el ICTE Asturias o las jornadas sectoriales en la Comunidad Valenciana en el marco del proyecto Open Apps Invattur) por toda la geografía española y en Latinoamérica; más de 80 a lo largo de todo el año.

Los proyectos más relevantes de los más de veinte desarrollados y puestos en marcha por el ITH en el año 2009 afrontan dos frentes muy diferentes pero estratégicos para nosotros: el impacto de las nuevas tecnologías en el sector, especialmente en la comercialización, y la sostenibilidad del sector, haciendo hincapié en la eficiencia energética

- **La Plataforma Tecnológica del sector Turístico: Thinktur**, es la evolución natural de la plataforma del sector hotelero "Red-hottech" y está dirigida por el ITH en colaboración con Segittur, AETIC y la Universidad de Valencia. Se trata de un foro de debate y puesta en común de las necesidades tecnológicas de los empresarios turísticos frente a los principales proveedores tecnológicos a nivel nacional, las diferentes universidades con ámbitos de investigación en el sector, y todos los agentes públicos que marcan las políticas sectoriales. De esta plataforma, reconocida por el Ministerio de Ciencia e Innovación, están surgiendo más de una veintena de iniciativas de proyecto, y ha dado como consecuencia la revisión de la Agenda Estratégica de Innovación en tecnologías aplicadas al sector hotelero.

Asimismo, hemos impulsado definitivamente, tras su puesta en marcha en Canarias, **Benchotemark en Madrid** junto con **la Asociación de Empresarios Hoteleros Madrileños (AEHM)** y contando con el apoyo de la Comunidad de Madrid y la Cámara de Comercio de Madrid; Se trata de una herramienta on line creada para medir la eficiencia energética de los hoteles, y evaluar y comparar el consumo energético de cada hotel de una determinada tipología y zona con los datos medios de los hoteles similares que representan su competencia, una solución que está demostrando ser de una eficacia asombrosa para implementar planes de ahorro y eficiencia en los establecimientos hoteleros. Tras estas dos comunidades implantadas con gran éxito, hemos dado los pasos para la implantación de la herramienta a nivel nacional con el Consejo Superior de Cámaras, Intelitur.

El ITH, a mediados de año, puso a disposición de sus diferentes asociados, y del sector en su conjunto, los siguientes proyectos:

El **Plan de Inmersión, diagnóstico y Promoción de la Accesibilidad Turística de la comunidad de Madrid" (PAT)** financiado por la Comunidad de Madrid que permite crear "producto accesible" a aquellas personas con movilidad reducida, a través de la creación de un "Club de Producto de Turismo para Todos de la Comunidad de Madrid".

El **proyecto de Gigaconectividad** desarrollado en cooperación con Gige Semiconductor, S.L. Arantia 2010, Universidad de Vigo y Universidad politécnica de Cartagena. Está financiado en el Plan Avanza I+D y es un proyecto plurianual que abarca desde 2009 hasta 2011. Su objetivo es el desarrollo, validación y demostración en pruebas de campo en instalaciones hoteleras de una solución universal de soluciones de conectividad de banda ancha de transmisión de datos de 1 Gbps de velocidad utilizando las infraestructuras preexistentes en las instalaciones hoteleras, sin que sea necesario realizar ningún tipo de obra ni paralizar la actividad del hotel, de manera que el sector hotelero podría acceder en el futuro a nuevos servicios y aplicaciones para ofrecer tanto a su cliente como a su propia gestión interna, situándolo en una posición privilegiada en el Internet de futuro.

El **Proyecto Open APPS Invattur** desarrollado con la Agencia Valenciana de Turisme (AVT), a través de un Convenio de Colaboración cuyo objetivo es definir los puntos estratégicos que ayuden a mejorar la competitividad y rentabilidad de las empresas del sector turístico valenciano mediante el impulso de la comercialización de la oferta del sector en todos los canales, en especial en Internet, dotándole de las capacidades y la tecnología necesaria para ello. Adicionalmente, desarrollamos el entorno de trabajo colaborativo para la AVT.

Adicionalmente, desarrollamos el informe e-pyme junto con Fundetec, y planteamos proyectos piloto en el área de eficiencia energética con TÜV Rheinland y con Schneider Electric.

Asimismo, hemos consolidado el Canal de Formación ITH alrededor de tres ejes:

**Canaltur:** Plataforma teleformativa en la que se realiza la formación a través de Internet con la innovación de ser en directo, interactiva y telepresencial.

**Hotel game:** Es un simulador competitivo; un juego empresarial, compuesto de módulos de formación y acompañado de un simulador en el que el profesional elige la gestión de un determinado hotel, y a medida que se forma (va avanzando por los módulos), toma determinadas decisiones y se producen unos resultados en el Hotel que está "gestionando", obteniendo un resultado final.

**Plan de formación Sectorial 2009** en el marco de la Fundación Tripartita en tecnología e innovación con nuevas modalidades y temáticas, ampliando el número de horas y obteniendo por ello una certificación acreditativa.

Estos proyectos, soluciones e iniciativas que serán utilizados previsiblemente en 2010 por el sector, hacen del ITH un referente en cuanto a la generación de conocimiento y de soluciones sencillas a cuestiones importantes.

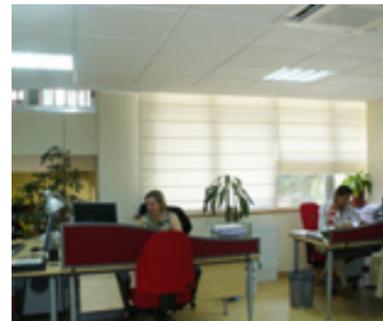
Todo lo anteriormente expuesto hace que sólo pueda tener palabras de agradecimiento a todas las personas que hacéis esto posible, los empresarios y profesionales hoteleros, a través de vuestra colaboración y os invito a que sigáis contribuyendo con vuestras ideas, exigencias y consultas a que el ITH alcance a ser el centro de innovación que todos imaginamos una vez.

**Álvaro Carrillo de Albornoz**  
Director General

## 5. Historia y evolución del ITH

**ITH**

instituto tecnológico hotelero



**MEMORIA ANUAL  
2009**

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), nace en el año 2004 y es una asociación privada sin ánimo de lucro encaminada a ser un Centro de Innovación y Tecnología (según Real Decreto de 1996) cuyo principal objetivo es mejorar la competitividad, eficiencia y la calidad de todo el sector hotelero.

Este proyecto parte de la voluntad de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), de dar respuestas prácticas y eficaces a las necesidades de sus empresas.

La CEHAT, como patronal del sector hotelero de ámbito nacional, agrupa a la práctica totalidad de las asociaciones de toda España que engloban alrededor de 10.000 establecimientos hoteleros con 1.500.000 plazas hoteleras y da empleo a 200.000 personas.

### ¿POR QUÉ NACE EL ITH?

Conscientes de que el turismo es la primera industria nacional, con una aportación al PIB cercana al 12%, y de su peso específico en nuestra economía, se hace evidente la necesidad de contar con una institución de estas características.

La idea parte de la necesidad de un cambio en el modelo de negocio hotelero en nuestro país; los factores tradicionales de éxito españoles; a saber, los bajos costes salariales, excelentes dotaciones de recursos naturales y ubicación cercana de los principales emisores, entre otros, ya no resultan tan competitivos. El incremento de los costes repercute en un descenso de calidad si se quiere mantener la rentabilidad.

La planta de alojamiento española en su gran mayoría es una planta de antigüedad superior a 20 años. Aunque en el último decenio se han hecho importantes esfuerzos de modernización, no cabe duda que todavía hoy precisa de inversión.

El 95% de las empresas son PYMES familiares, que en muchos casos no disponen de los recursos propios necesarios para esa modernización y que, de no acometerla a tiempo, se verán abocados a la desaparición. Ello puede tener como consecuencia el nacimiento de una nueva oferta ilegal, de mucha peor calidad y sin garantías, así como un importante aumento del desempleo.

Asimismo, la incorporación de las nuevas tecnologías a todos los modelos de negocio y la imparable evolución de los patrones de comportamiento del viajero del s. XXI, hacen más necesario que nunca un centro con las características del ITH para el sector hotelero español. Desde entonces el ITH ha desarrollado innumerables proyectos, todos ellos con la voluntad de apoyar de una forma efectiva y práctica al sector hotelero de nuestro país.

El Instituto Tecnológico Hotelero tiene carácter permanente y está ubicado en Madrid. Tiene como fin potenciar la industria hotelera mejorando la competitividad y eficiencia del sector en todo el ámbito nacional. Cuenta a su vez con una ineludible proyección internacional.

El ITH está integrado por un equipo humano que trabaja para y por los intereses de los hoteleros, buscando soluciones prácticas a los problemas del día a día en su gestión.

## ¿PARA QUÉ SIRVE EL ITH?

Aunque ciertas funciones puedan cumplirse con elementos tradicionales, la moderna hotelería, guiada por criterios de calidad y competitividad no centrada en precios, no puede ofrecer una imagen de precariedad. Antes o después deben introducirse ciertas innovaciones que se correspondan a la imagen que queremos dar de nuestros establecimientos.

Decir que el ITH aborda desde un enfoque innovador los problemas del sector, podrá dejar con dudas a algunos. Sin embargo, si acudimos a la definición académica de la palabra tecnología nos encontramos con la siguiente definición: Conjunto de 1) conocimientos, 2) instrumentos y 3) métodos técnicos empleados en un sector profesional.

Por lo cual el ITH es:

- a) El catalizador de todos esos conocimientos que modernicen la planta hotelera española, participando activamente en el desarrollo de la legislación tecnológica hotelera.
- b) El instrumento de innovación que incremente el valor de la oferta turística.
- c) Y el impulsor y promotor de las investigaciones relacionadas con las infraestructuras hoteleras y su adecuación a los requerimientos de la Unión Europea a través de los medios técnicos adecuados profesionalizando así el sector. (I+D+I).

En definitiva, aspiramos a reducir costes al tiempo que se mantiene y mejora la calidad, para ser capaces así de seguir liderando la industria.

¿Cómo se pueden reducir costes, mejorando la calidad y manteniendo la rentabilidad?

Poniendo especial énfasis en:

**1. Fomentar la cooperación empresarial;** es más fácil y menos costoso abordar los problemas compartidos que padece el sector desde una perspectiva común que nos convierta en un interlocutor fuerte y unido ante la Administración.

**2. Activar la petición de ayudas;** haciendo extensibles al sector hotelero los programas, desgravaciones y bonificaciones por programas de I+D+i, que permitan la reducción de costes operativos.

**3. Sensibilizar a nuestros socios sobre la necesidad de asesoramiento y de formación.** Fomentando la idea de que calidad y valor añadido del producto son los elementos más importantes de fidelización. Hay que comprender que la adopción de una cultura tecnológica integrada en los procesos de calidad es vital para ser rentables.

**4. Anticiparse a los cambios para adelantarnos a nuestros competidores,** adaptándonos a las preferencias de nuestros clientes y a las variaciones de sus hábitos y necesidades.

La sede del Instituto se encuentra en la misma sede de la CEHAT, ubicada en la C/ Orense, 32 y por tanto, se puede decir que se han integrado todos los servicios del ITH bajo el paraguas de la CEHAT, dando un paso más hacia la mejora de la competitividad del sector hotelero español.

Los profesionales que actualmente trabajan en el ITH están asignados a las áreas de Dirección General, Gerencia, Administración, Proyectos, Marketing, Imagen y Comunicación y gestión de proyectos.

En nuestro quinto aniversario el balance es positivo y esperanzador. En el ITH estamos convencidos de que el horizonte hotelero español es cada vez más amplio.

Son ya, más de cinco años dando respuesta con nuestras actuaciones e iniciativas a las nuevas necesidades y retos a los que se enfrenta el sector y continuamos con esta gratificante labor.

### 6.1. Convenios, alianzas y acuerdos firmados

Durante el año 2009 se han establecido Convenios de Colaboración con diversas entidades:

Convenios de Colaboración Marco:

- **Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.** Firmado el 30 de enero de 2009.
- **TÜV Rheinland Group España.** Firmado el 8 de julio de 2009
- **Schneider Electric.** Firmado el 16 de noviembre de 2009
- **Turistec.** Firmado el 25 de noviembre de 2009

Convenios de Colaboración Específicos:

- ↘ **Cámara de Madrid.**  
Firmado el 17 de abril de 2009  
**Objeto:** Desarrollo e implantación de una herramienta informática on line para la gestión energética de los establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid: "Benchhotelmark Madrid"
- ↘ **CEHAT.**  
Firmado el 24 de abril de 2009.  
**Objeto:** Ejecución de parte del Plan de Formación sectorial de la hostelería, subvencionado por el Servicio Público de Empleo Estatal.
- ↘ **Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR).**  
Firmado el 6 de mayo de 2009  
**Objeto:** Desarrollo de un programa de sensibilización en materia de innovación turística en el ámbito hotelero en el marco de las actuaciones de impulso a la Nueva Economía Turística del Plan del Turismo Español Horizonte 2020
- ↘ **Agencia Valenciana de Turisme.**  
Firmado el 22 de junio de 2009.  
**Objeto:** Realización del proyecto "OPENAPPS Comunitat valenciana. Sistema Integral de distribución en Internet de la oferta turística en la Comunitat Valenciana".
- ↘ **TÜV Rheinland.**  
Firmado el 17 de julio de 2009.  
**Objeto:** Mejora de las condiciones de la contratación eléctrica en le sector hotelero y optimización de recursos energéticos
- ↘ **FUNDETEC.**  
Firmado el 22 de octubre de 2009.  
**Objeto:** Colaboración en la realización de la segunda edición del informe de la e-pyme.
- ↘ **Compañía Industrial de Aplicaciones Térmicas, S.A. (CIATESA).**  
Firmado el 30 de noviembre de 2009.  
**Objeto:** Mejora de la eficiencia energética de un establecimiento hotelero mediante la sustitución de los equipos de producción de la climatización.

## 6.2. Estudios realizados hasta la fecha

### CAPÍTULO SOBRE INNOVACIÓN EN EL "LIBRO BLANCO DE TURISMO DE MADRID"

El ITH es el responsable de la elaboración del capítulo sobre innovación y nuevas tecnologías del Libro Blanco de Turismo de Madrid. El Libro Blanco incorpora las medidas y necesidades que se deben implementar para mejorar la oferta turística de la Comunidad de Madrid.

En este capítulo, el ITH plantea la importancia de incorporar la innovación como elemento clave para el éxito de las empresas turísticas y para el crecimiento del sector, de manera que sea la respuesta a las demandas de los consumidores, a las exigencias del mercado y a la competencia global.

Nuestro objetivo es presentar la innovación como algo imprescindible para afrontar los retos a los que se enfrenta el sector turístico madrileño además de dar a conocer las mejoras e iniciativas innovadoras que se están realizando en el sector.



24

> Portada Manual  
Libro Blanco del Turismo de Madrid

### INFORME DE CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA SOBRE NUEVAS TECNOLOGÍAS (TIC'S) APLICADAS AL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL: 20 CASOS DE ÉXITO 20 SOLUCIONES REALES.

El presente informe consta de un estudio realizado por el ITH y Fundetec en colaboración con Red.es a partir de la encuesta on-line realizada a los participantes del II Taller de Nuevas Tecnologías Aplicadas al Sector Hotelero.

Este trabajo mide el pulso tecnológico del sector hotelero, analizando su implicación en las nuevas formas de negocio que Internet ha generado.

Las conclusiones han servido para detectar soluciones y herramientas que el sector hotelero demanda con el objetivo de que estas necesidades sean cubiertas por fabricantes y proveedores tecnológicos. Se trata de un conocimiento esencial para que las empresas del área tecnológica conozcan perfectamente en que líneas tienen que trabajar para satisfacer las necesidades de este sector.

Sin un conocimiento exacto sobre la situación actual del sector en cuanto a las tecnologías, era difícil dar en la diana de las carencias de nuestro sector.



25

> Portada:  
Manual Informe de conclusiones 2007

## ANÁLISIS DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL

El presente proyecto está basado en el estudio de casos de doce hoteles y cadenas hoteleras. El análisis realizado por el ITH y Cotec, ha permitido conocer cómo configurar de forma eficiente el proceso de innovación en el sector hotelero, identificando pautas de funcionamiento y mejora de este proceso que pueden ser aplicables por las empresas españolas.

El objetivo fundamental del ITH fue profundizar en el conocimiento del proceso de innovación en el sector turístico, y en concreto en la industria hotelera, con la intención de interpretar correctamente y mostrar las pautas de funcionamiento de las actividades de innovación dentro del mismo. Todo ello a partir del análisis cualitativo de la innovación llevada a cabo en un número significativo de empresas del sector hotelero español, situadas en la vanguardia en términos de innovación. Este estudio posee un valor estratégico muy importante para el sector, ya que se ocupa por primera vez, de definir y aislar el concepto de innovación, específicamente aplicable a hoteles.

## ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS HOTELEROS ON LINE EN BALEARES

El Observatorio de Precios tiene como objetivo conocer de manera fiable la evolución y tendencia de los precios online. El objetivo principal a largo plazo es la creación de una herramienta práctica y transparente de información sobre los precios de las plazas hoteleras, en un principio aplicable a Mallorca, pero posteriormente extrapolable a cualquier área y que permita avanzar en el conocimiento de las circunstancias explicativas de la formación de los precios.

## ESTUDIO SOBRE EL DESARROLLO DE MÉTODOS DE CAPTACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE INNOVACIÓN

El ITH y el Instituto Nacional de Estadística establecen una colaboración explícita en los campos formativos, científicos y técnicos de interés común, incluyendo la participación en proyectos conjuntos tanto de ámbitos nacional como internacional. La firma de este acuerdo supone un gran apoyo al sector hotelero español.

### OBJETIVOS

- Conocer en detalle el contenido y metodología utilizada en el Modelo de Referencia actual del INE.
- Identificación de las principales áreas de innovación en el sector hotelero e indicadores de referencia.
- Trabajo de Campo para el estudio y análisis de las mejores prácticas mediante la realización de entrevistas en profundidad con representantes de empresas hoteleras.
- Rediseño y adaptación de la encuesta de I+D+i del INE a las características específicas del sector hotelero.



> Portada del Estudio:  
Análisis de la Innovación en el Sector Hotelero Español

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN HOTELES DE CANARIAS

Este manual realizado por el ITH conjuntamente con la CEHAT y el Gobierno de Canarias, forma parte del proyecto de Eficiencia Energética que se desarrolla desde el 29 de diciembre de 2006 en diversos hoteles de las Islas Canarias.

Con objeto de mejorar la eficiencia energética, reducir costes, ayudar a cumplir con la legislación aplicable, mejorar la imagen corporativa de los establecimientos hoteleros en las Islas Canarias y obtener una foto del sector en relación a sus prácticas energéticas, el ITH ha desarrollado una herramienta informática on-line para la gestión energética de los establecimientos hoteleros (benchmark) y ha puesto en marcha un plan piloto en el que han participado 71 hoteles de Canarias.

El manual tiene como finalidad ser una herramienta para los empresarios del sector en la implementación de una política energética y de gestión del agua sostenible, que permita mejorar los resultados económicos y, minimizar el impacto medioambiental asociado a la actividad turística.

Con él se pretende:

- Promover la obtención de energía de fuentes alternativas de forma económica y respetuosa con el ambiente.
- Mostrar usos eficientes de la energía y del agua.
- Usar eficientemente la energía significa no emplearla en actividades innecesarias y conseguir realizar tareas con el mínimo consumo de energía posible.

28

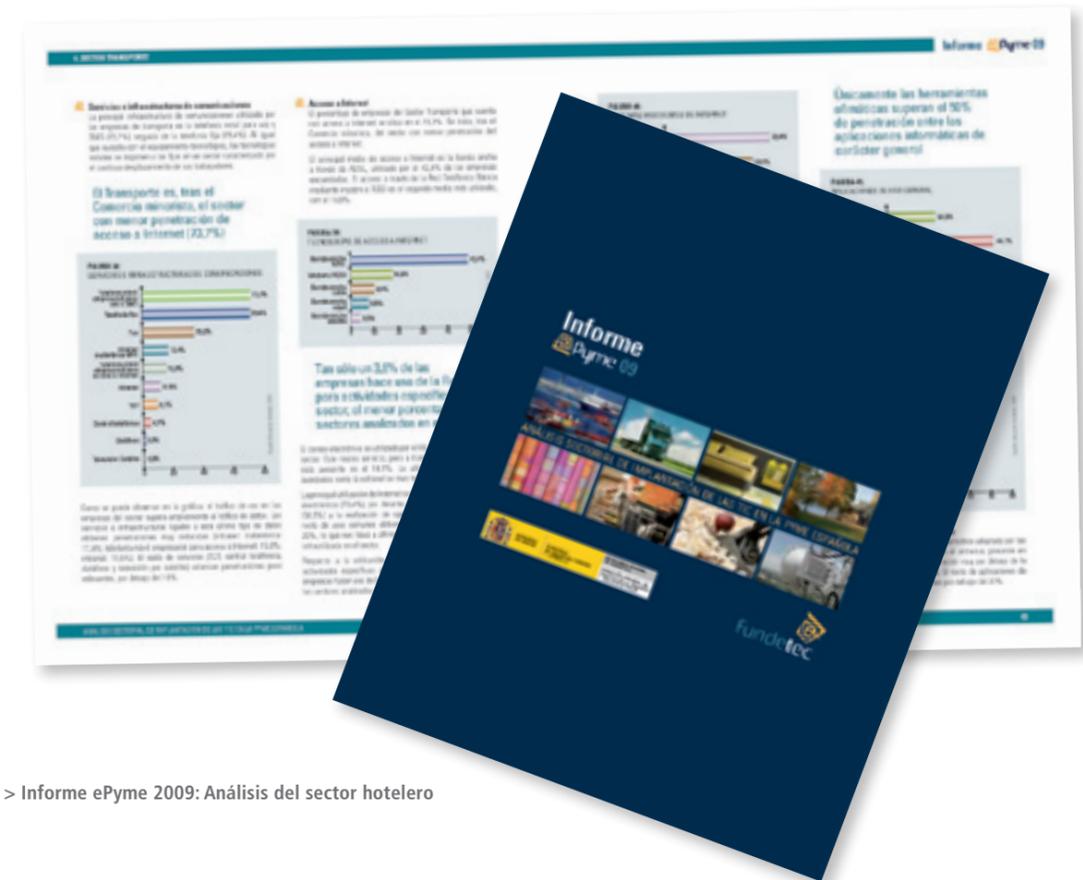
El Manual proporciona consejos simples y eficaces para ayudar a los hoteles a realizar acciones que permitan reducir su consumo de energía y agua, aumentando sus márgenes de beneficio de la manera más fácil posible. También incluye legislación aplicable, ayudas y subvenciones así como casos prácticos nacionales e internacionales que demuestran la importancia que tiene una gestión energética responsable.



> Manual de Buenas Prácticas para la Mejora de la Eficiencia Energética en Hoteles de Canarias

## INFORME E-PYME: SECTOR HOTELERO

El Informe ePYME 2009 de Fundetec, en colaboración con la Dirección General de la Pyme del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el ITH, diagnostica el uso de las aplicaciones y herramientas que aportan mayor competitividad y eficacia en la cadena de valor del sector hotelero, especialmente en las pymes. Se presenta, asimismo, las demandas de las empresas a los integrantes del sector de las TICs y las Administraciones, con especial incidencia en las soluciones y aplicaciones que mejorarán claramente su competitividad.



> Informe ePYME 2009: Análisis del sector hotelero

29

## AGENDA ESTRATÉGICA DE I+D+i DEL SECTOR HOTELERO

La Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur es la agrupación de todos los agentes sectoriales, tecnológicos y científicos involucrados en la cadena de valor del sector turístico, que son relevantes estratégica o tácticamente por su aportación a los objetivos de competitividad, crecimiento económico y empleo.

Dentro de sus fines, se encuentra la creación de la Agenda Estratégica de I+D+i, enfocada este año en el sector hotelero, con el objetivo de alinear mejor las prioridades de investigación y desarrollo tecnológico a las necesidades planteadas desde el sector hotelero, así como servir de referencia para que los programas nacionales y de las comunidades autónomas identifiquen las áreas estratégicas y las prioridades tecnológicas del sector turístico.

Esta Agenda se basa en una serie de ejes, que se identifican a continuación:

### ➤ Gestión de sistemas a nivel interno

Se centra en resolver o mejorar la dificultad que presenta el sector hotelero en cuanto a la tecnología que se utiliza para la

gestión hotelera, tanto software como hardware; sin embargo, es complicada la integración de módulos y software para tener una visión de gestión de 360°, así como el diseño del hardware que no está previsto para algunas funciones concretas (zonas húmedas, con altos niveles de salitre o grasas).

#### ➤ **Gestión hotelera y de sistemas a nivel externo**

Pretende estudiar las mejoras con respecto a las relaciones con los clientes y con los proveedores, así como en la evaluación de todas las ventajas que puede aportar soluciones (outsourcing de servicios, business Intelligence, las relaciones con entidades o profesionales externos, entre otros).

#### ➤ **Gestión hotelera comercial y de marketing**

Se estudian las nuevas formas de gestión comercial y de marketing que revisen los nuevos agentes comercializadores, agencias de viajes on-line, atomización de TTOO, cambios en la manera de buscar y compartir información por parte de los clientes, de manera que tienen que identificar hacia dónde se dirigen los clientes en un mundo con información en tiempo real.

#### ➤ **Gestión de instalaciones**

Tiene como objetivo estudiar las mejoras que se pueden realizar en la gestión y control de las instalaciones de los establecimientos hoteleros (equipamientos de alta tecnología e ingeniería, requisitos legales, sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente, entre otros), una buena gestión y control de los consumos y la contaminación, las medidas de seguridad más efectivas pero, a la vez, menos intrusivas y molestas para el cliente.

#### ➤ **Travel 2.0**

Se centra en las tecnologías sociales, donde existen numerosas herramientas o plataformas basadas en la web 2.0, de manera que Internet y el travel 2.0 se ha convertido en un altavoz de los clientes para comunicarse entre ellos, y así sobre la manera de vender viajes y de disfrutarlos.

#### ➤ **Gestión de la innovación**

30 Se dedica a definir las necesidades del sector en cuanto la fórmula para introducir la innovación en la gestión empresarial, desde todos los niveles.

#### ➤ **Accesibilidad**

La competencia internacional en el sector turístico es cada vez más dura para España, por lo que se deben incorporar elementos de diferenciación, especialización y competitividad en las empresas turísticas, orientando la oferta a grupos determinados con una demanda específica. Actualmente, hay unos 500 millones de personas con discapacidad en todo el mundo, de los cuales un 10% son europeos. El potencial de expansión asociado a este segmento de mercado turístico aumenta todavía más si tenemos en cuenta que por un lado el envejecimiento demográfico y la mayor frecuencia de enfermedades crónicas están generando un aumento de este grupo de la población y, por otro, las políticas europeas están apoyando el turismo para todos desde el concepto de no-discriminación.

#### ➤ **Sostenibilidad y eficiencia energética**

Debemos ser conscientes de que una mala gestión ambiental trae como consecuencia la destrucción de los recursos naturales y además, tanto las agencias de viajes como los propios turistas presionan sobre este aspecto, y esto debería ayudar a motivar y a desarrollar esta gestión ambiental y de los residuos de manera eficaz. Por ello, una adecuada gestión energética mejora la competitividad (ahorro de costes, calidad percibida, imagen, sostenibilidad) del hotel, pero teniendo en cuenta que una medida de eficiencia energética debe buscar una disminución del consumo energético, sin variar las condiciones de servicio o confort. Además hay que considerar que los gastos de energía de una instalación hotelera pueden llegar a constituir más del 10% de los gastos de explotación, por lo que es importante identificar los potenciales ahorros energéticos y por tanto, de costes que se pueden obtener tomando medidas adecuadas para ello.

## 6.3. Proyectos Realizados

### PROYECTOS 2009

Además, durante el año 2009 se han puesto en marcha y en algunos casos finalizados los siguientes proyectos:

#### JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE INNOVACIÓN TURÍSTICA

El ITH en colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de SEGITTUR (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas) celebró durante el año 2009 unas jornadas para el desarrollo del Programa de Sensibilización en materia de innovación turística en el ámbito hotelero dentro de las actuaciones de impulso a la Nueva Economía Turística del Plan del Turismo Español Horizonte 2020 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que tuvo lugar en diferentes lugares (Benidorm, Las Palmas, Lleida, Pamplona, Santiago de Compostela, Sevilla, Toledo y Madrid)).

El objetivo de estas jornadas fue ser una oportunidad para adquirir nuevos conocimientos que dieran respuesta a los nuevos retos y demandas del mercado turístico (nuevos destinos, dependencia de determinados mercados emisores, nuevas necesidades de los clientes, etc.)

A lo largo de las jornadas, de carácter eminentemente práctico, distintos expertos interpretaron la situación actual y desvelaron las claves necesarias para introducir la innovación, el conocimiento y la gestión en los hoteles. También se presentaron los programas de ayudas existentes, tanto nacionales como autonómicos.

Estas jornadas fueron una oportunidad para adquirir nuevos conocimientos para dar respuesta a los nuevos retos y demandas del mercado turístico (nuevos destinos, dependencia de determinados mercados emisores, nuevas necesidades de los clientes, etc.)

#### HOTEL GAME

Es un simulador formativo compuesto de módulos de formación y acompañado de un simulador en el que el estudiante elige la gestión de un determinado hotel, y a medida que se forma (va avanzando por los módulos), realiza una serie de toma de decisiones y se producen unos resultados en el Hotel que está "gestionando", obteniendo un resultado final.

El participante puede seleccionar el hotel que se adapte más a sus necesidades (interior, playa, urbano y montaña). En cada caso puede tomar decisiones sobre:

- Precio
- Inversiones en equipamiento
- Formación del personal
- Gastos variables
- Préstamo a largo plazo
- Promoción
- Comisión e intermediarios

Además, deberá responder a las diferentes situaciones u oportunidades que le plantee el entorno de simulación para la aplicación del negocio electrónico en su establecimiento. La idoneidad de cada una de ellas dependerá de la estrategia competitiva que decida. Cada uno de los módulos del curso de formación e planteará diferentes situaciones que te permitirán cubrir un total de 3 años completos de gestión.

## CANALTUR

Es una plataforma teleformativa en la que se realiza la formación a través de Internet con la innovación de que es en directo, interactiva y telepresencial. El alumno necesita únicamente un ordenador conectado a Internet para poder participar. La capacidad de que reciba la formación en directo y que, además, pueda interactuar con el profesor y demás compañeros del aula virtual para la realización de ejercicios, consultas o aclaraciones, le confiere un potencial y una versatilidad que son dos de sus grandes valores.

Al ser actividades que se realizan en directo, se dispone de una programación de sesiones, con fechas y horarios, ubicada en el portal del proyecto, donde las pymes pueden realizar sus inscripciones.

Otra modalidad disponible es en diferido, a través de grabaciones almacenadas en una videoteca y disponibles en cualquier momento, especialmente orientadas a modo de repaso o para aquellas personas que no les encajaron los horarios disponibles en la modalidad en directo. Para compensar la falta de interactividad de esta modalidad, se dispone de un servicio de atención al usuario, a través de un profesional que facilite las respuestas a las preguntas que se les quieran hacer dentro de unas bandas horarias preestablecidas.

## PAT MADRID

Este proyecto está financiado por la Comunidad de Madrid. El objetivo del mismo es el desarrollo de un "Plan de Inmersión, Diagnóstico y Promoción de la Accesibilidad Turística de la Comunidad de Madrid", que permite identificar aquellos productos turísticos que reúnen las condiciones necesarias para ser promocionados a turistas con discapacidad, movilidad reducida o necesidades especiales, a través de la creación de un "Club de Producto de Turismo para Todos de la Comunidad de Madrid".

Este Plan también tendrá por finalidad elevar el nivel de sensibilización y concienciación de los empresarios y destinos turísticos de la Comunidad de Madrid sobre la importancia del Turismo Accesible - Turismo para Todos, tanto desde el punto de vista de la rentabilidad como desde la mejora de su imagen.

Los objetivos del proyecto en esta fase se resumen en la creación de la página Web pública promocional de Turismo para Todos de Madrid

## II JORNADAS DE DIFUSIÓN: EL SECTOR HOTELERO: PREPARADO PARA APROVECHAR LA POTENCIALIDAD DE LA TDT

Estas jornadas fueron subvencionadas por la Subsecretaría del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Entre los objetivos específicos de los seminarios de difusión, se encuentran los siguientes:

- Analizar la situación en la que se encuentra el sector hotelero en cuanto a la implantación de la TDT
- Difundir la necesidad de adaptación de los sistemas para la visualización de la TDT
- Dar a conocer las posibles actuaciones a realizar en los hoteles, de forma que las inversiones económicas se realicen de forma adecuada
- Dinamizar el volumen de peticiones de adaptación de antenas colectivas

Se realizaron 2 jornadas en el año 2009: Cádiz y Benidorm

## JORNADAS DE DIFUSIÓN: SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL SECTOR HOTELERO

Estas jornadas fueron subvencionadas por la Subsecretaría del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Entre los objetivos específicos de estas jornadas, se encuentran los siguientes:

- Ayudar a reducir los consumos de agua y energía en los establecimientos hoteleros
- Ayudar a reducir las emisiones contaminantes asociadas a dichos consumos en los hoteles
- Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones y actividades asociados al sector hotelero
- Ayudar a incorporar las energías renovables en los establecimientos hoteleros
- Ayudar a cumplir con la legislación aplicable en cuanto a la sostenibilidad
- Promover el uso de tecnologías energéticas de última generación en los establecimientos hoteleros
- Y así mejorar la imagen corporativa del sector hotelero español

Se realizaron 2 jornadas en el año 2009: Palma de Mallorca y Málaga

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL TURISMO: THINKTUR

Es un foro común en el cual la tecnología, la ciencia y los usuarios comparten información para resolver los problemas reales y concretos del sector turístico. De esta manera, se generan proyectos con un impacto positivo a corto y medio plazo, en función de la demanda existente, contando desde el principio con el cliente o usuario final y enmarcados dentro de la estrategia de Thinktur a largo plazo.

## GIGACONECTIVITY

Proyecto desarrollado en cooperación con Gigle Semiconductor, S.L. Arantia 2010, Universidad de Vigo y Universidad politécnica de Cartagena. Está financiado con un Plan Avanza I+D y es un proyecto plurianual que abarca desde 2009 hasta 2011.

### OBJETIVOS DEL PROYECTO:

Desarrollo, validación y demostración en pruebas de campo en instalaciones hoteleras de una solución universal de soluciones de conectividad de banda ancha de transmisión de datos de 1 Gbps de velocidad utilizando las infraestructuras preexistentes en las instalaciones hoteleras, sin que sea necesario realizar ningún tipo de obra ni paralizar la actividad del hotel, de manera que el sector hotelero podría acceder en el futuro a nuevos servicios y aplicaciones para ofrecer tanto a su cliente como para su propia gestión interna, situándolo en una posición privilegiada en el Internet de futuro.

Además, durante el año 2009 se han prestado los siguientes servicios:

- 1) Participación en el proyecto mejora de la satisfacción del cliente turístico en el ámbito territorial del municipio de Madrid
- 2) Laboratorio de Innovación turística del ICTE Asturias
- 3) Conferencias y cursos

## OPEN APPS - INVATTUR

Proyecto desarrollado con la subvención recibida de la Agencia Valenciana de Turisme, a través de un Convenio de Colaboración

### Objetivos del proyecto:

- Definir los puntos estratégicos que ayuden a mejorar la competitividad del sector turístico valenciano e impulsar la comercialización de la oferta del sector en Internet
- Hacer extensiva la solución tecnológica al mayor número y diversidad de la oferta turística
- Buscar la forma de capitalizar el tráfico generado por la promoción institucional dirigido a la página [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com)
- Recoger las necesidades del sector y administración pública
- Definir la visión estratégica
- Seleccionar las herramientas adecuadas y garantizar su evolución a bajo coste
- Desarrollo de análisis funcional, técnico y arquitectura de las aplicaciones objeto del proyecto
- Establecer las bases para el desarrollo de una comunidad de profesionales y una comunidad de desarrolladores
- Definición de un plan de comunicación

34

## PLAN DE FORMACIÓN SECTORIAL 2009

Los cursos se han diseñado de forma que los profesionales puedan optar a cursar cada módulo por separado o bien se puedan cursar la totalidad de los mismos, ampliando el número de horas y obteniendo por ello una certificación acreditativa.

### Formación ITH: La innovación en el establecimiento hotelero

Herramientas y modelo 2.0 para el profesional Hotelero	Horas	Modalidad
<b>CURSOS</b>		
1. Aplicación de Herramientas 2.0 en el sector hostelería	20	Teleformación
2. Desarrollo de un plan de marketing 2.0, SMO (Social Media Optimization)	20	Teleformación
3. Web avanzada para Hoteles y Empresas Turísticas	20	Teleformación

## Formación ITH: La innovación en el establecimiento hotelero

Innovación en los departamentos del hotel	Horas	Modalidad
<b>CURSOS</b>		
4. Innovación en el Área de Alojamiento (Recepción-Reservas-Pisos)	30	Teleformación
5. Innovación en el Área de Alimentación y Bebidas	30	Teleformación
6. Innovación en el Área de Animación y Atención al Cliente	30	Teleformación
7. Innovación en el Área de Mantenimiento y Eficiencia Energética	30	Teleformación
8. Innovación en el Área de Recursos Humanos	30	Teleformación

## EFICIENCIA ENERGÉTICA- PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA MADRID

35

A continuación se describe detalladamente las características y fases del proyecto. Se presenta en la Asamblea de la AEHM 2009 02 25, en el hotel Eurostar de Madrid.

### PROYECTO:

"EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ENERGÉTICA EN LOS HOTELES DE MADRID"

### OBJETIVOS DEL PROYECTO:

El objetivo del proyecto fue poner a disposición de los hoteles madrileños una herramienta on line de benchmark que les permita evaluar los consumos energéticos en sus establecimientos, para que cada hotel pueda medir y comparar sus consumos mensuales con la media del total del resto de hoteles participantes en su zona geográfica. Esta herramienta pretende despertar la "conciencia" de los hoteleros en cuanto a eficiencia energética se refiere y permitirles de esta forma el gestionar de manera adecuada sus consumos energéticos con el considerable ahorro de costes que ello supone.

Por otro lado, con los datos obtenidos como resultado de la aplicación del Plan Piloto, se está desarrollando un informe de resultados, conclusiones y recomendaciones de actuación para los hoteles de Madrid. Con este informe se obtendrá una foto del sector hotelero en la Comunidad de Madrid con respecto a la eficiencia energética y servirá para evaluar la eficacia de las medidas de eficiencia energética y ahorro de agua adoptadas.

MUESTRA DE ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES EN EL PLAN PILOTO COMUNIDAD DE MADRID			
Tipo	Categoría	Total proyecto piloto	Nº Total en AEHM
HOTEL	1 Estrellas	1	1
	2 Estrellas	5	29
	3 Estrellas	8	90
	4 Estrellas	16	136
	5 Estrellas	5	21
<b>Subtotal</b>		<b>35</b>	<b>278</b>
APARTAMENTOS TURÍSTICOS	1 Uaves		
	2 Uaves		3
	3 Uaves	5	12
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>	<b>15</b>
HOSTAL/PENSIÓN	1 Estrellas		7
	2 Estrellas	5	19
	3 Estrellas	5	20
<b>Subtotal</b>		<b>10</b>	<b>46</b>
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>337</b>
<b>HOTELS AEHM</b>		<b>337</b>	<b>Muestra</b>
			<b>14%</b>

> Resumen del proyecto: "Evaluación de la gestión energética en los hoteles de Madrid"



#### ACTUACIONES A DESARROLLAR PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

A continuación se describe detalladamente las características y fases del proyecto. Se presenta en la Asamblea de la AEHM 2009 02 25, en el hotel Eurostar

- **Tarea 0:** Gestión integral y coordinación del proyecto
- **Tarea I:** Selección del perfil de los hoteles que introducirán sus datos para conformar la base de datos inicial que permita elaborar comparativas válidas. Envío y captación de cuestionarios para la obtención de los datos que se deben volcar en la herramienta informática. Se planteó la selección inicial de al menos 50 establecimientos hoteleros ubicados en la Comunidad de Madrid, entre los 337 hoteles asociados a la AEHM, lo que supone un 14% del total de dichos hoteles. La selección y captación de los mismos se hizo de acuerdo a las categorías existentes. Se hizo un seguimiento intensivo para la obtención de los cuestionarios correctamente cumplimentados de los hoteles seleccionados y el correspondiente volcado de los mismos en la herramienta.
- **Tarea II:** Jornada informativa a los hoteleros de Madrid (Opcional). Presentación del proyecto inicial, explicación técnica y ventajas del mismo. El objeto fue incentivar la colaboración en el proyecto de los hoteleros madrileños para facilitar la obtención de datos que conformen la base de datos inicial del proyecto.
- **Tarea III:** Diseño y personalización de la herramienta para la Comunidad de Madrid y puesta en marcha en versión on-line. La estructura básica del programa se mantiene según la propuesta presentada. Se modificó de forma limitada el aspecto del programa propuesto, la organización de las pantallas, anagrama y colores, y se definieron y aplicaron los parámetros obtenidos a partir de los perfiles característicos de la planta hotelera madrileña, así como aspectos climatológicos.
- **Tarea IV:** Realización de Asistencia Técnica personalizada para la incorporación y actualización de datos en la herramienta de los establecimientos hoteleros. Se introdujeron manualmente los datos obtenidos a partir de los cuestionarios recogidos a cada hotel participante. Se les asignó un nombre y clave de usuario a cada establecimiento que les fue comunicada posteriormente para que pudieran continuar volcando los datos de consumo con carácter mensual. Se procedió a la asistencia personalizada

para aquellos hoteles que lo solicitaron. Se llevó a cabo el hosting de la base de datos y de la página Web durante un año a partir de la puesta en marcha de la herramienta on-line.

Con esta tarea se consigue por un lado, garantizar la continuidad del proyecto ya que uno de los problemas existentes puede ser la parada en la incorporación y actualización de datos de los hoteles participantes y por otro formar de forma más activa a los hoteles en el uso de la herramienta, ambas cosas debidas a la falta de familiaridad por parte de los hoteles con la herramienta informática online desarrollada.

- **Tarea V:** Análisis y realización de informe final. Con los datos obtenidos como resultado de la aplicación del Plan Piloto, se desarrollará un informe de resultados, conclusiones y recomendaciones de actuación para los hoteles de Madrid. Con este informe se obtendrá una foto del sector hotelero en la Comunidad de Madrid con respecto a la eficiencia energética y servirá para evaluar la eficacia de las medidas de eficiencia energética y ahorro de agua adoptadas.
- **Tarea VI:** Realización de jornada final de presentación del proyecto organizada en colaboración con la AEHM y la Comunidad de Madrid. Se presentó de forma resumida en una jornada informativa, organizada en un salón cedido por la Propia Comunidad de Madrid, la herramienta desarrollada, su utilidad y funcionamiento, el proyecto piloto, las conclusiones alcanzadas y las recomendaciones de actuación. Con esta jornada también se persigue el objetivo de sensibilizar al resto de hoteles no participantes en el Plan Piloto y dar formación a los hoteles participantes en el mismo sobre el uso de la herramienta.
- **Tarea VII:** Difusión del proyecto. Durante la ejecución del proyecto se llevaron a cabo diversas acciones de difusión y comunicación en medios (Periódico CEHAT, revistas especializadas, Hosteltur, prensa, etc.). Las tareas de comunicación y difusión se hicieron en dos fases, la primera dirigida a la captación de hoteles participantes en el Plan Piloto para conformar la base de datos inicial y la segunda dirigida a la obtención de la participación de la totalidad de la planta hotelera madrileña en la herramienta con carácter periódico.

## 6.4. Jornadas Realizadas

Durante el año 2009; el ITH ha desarrollado 87 jornadas, eventos y actos de presentación que se consignan a continuación, detallándose algunas de ellas:

### FITURTECH 2.0- EDICIÓN 2009.

28-01-2009

**Fiturtech 2009**  
Foro de Innovación y Tecnología Turística ITH

**Miércoles 28 Redes Sociales en el sector turístico**

Moderador: Pedro Joneño, Mirube

10:30 a 11:00 Tino Maldonado - Socialtec  
11:00 a 11:30 Victor Moyano - Pritam Hotels  
11:30 a 12:00 Javier García Cuervo - Magic Costablanca  
12:00 a 12:30 Debate  
12:30 a 13:00 Entrega premio BEST SEO EUROPE - Magic Costa Blanca

**Jueves 29 Marketing en medios sociales con vídeo y su relación con los soportes móviles**

Moderador: Lasse Rouhainen - marketingconvideo.com

10:30 a 11:00 Javier Alonso - YouTube  
11:00 a 11:30 Pere Ripoll - Telefonos  
11:30 a 12:00 Jose Ramón Ribera - Worldnet 21  
12:00 a 12:30 Debate

**Viernes, 30 Futuro de los medios de comunicación turísticos a debate**

**II Encuentro Internacional de Bloggers Turísticos**

Inaugura: Mónica Figuerola, Dpto. Genl. Turismo La Rioja  
Moderador: Jimmy Pons, ITH

10:30 a 11:00 Esther Masaró - Hosteltur  
11:00 a 11:30 Ryan Opatz - Uline Blogger, Cotacavinet  
11:30 a 12:00 Gema Floside - Canal Viejar  
12:00 a 12:30 Debate  
12:30 a 14:00 Uline and Blogs ofrecido por la Rioja  
12:30 a 14:00 Encuentro Comunidad Hosteltur



> Programa y ponentes participantes en las diferentes jornadas de Fiturtech 2009

### PRESENTACIÓN- PAT PROYECTO DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA (PAT)

04-02-2009 MADRID.



> Antonio Nieto, Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid; Jon Cortina, Consejero Delegado de Confortel; Ramón Estalella, Secretario General de ITH; Engracia Hidalgo, Consejera de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid; Santiago Fisas, ex Consejero de Cultura y Deporte de la Comunidad de Madrid; Jesús Gatell, Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM)



>Portada del Plan de Accesibilidad Turística de la Comunidad de Madrid



> Mapa de los recursos del Plan de Accesibilidad Turística de la Comunidad de Madrid



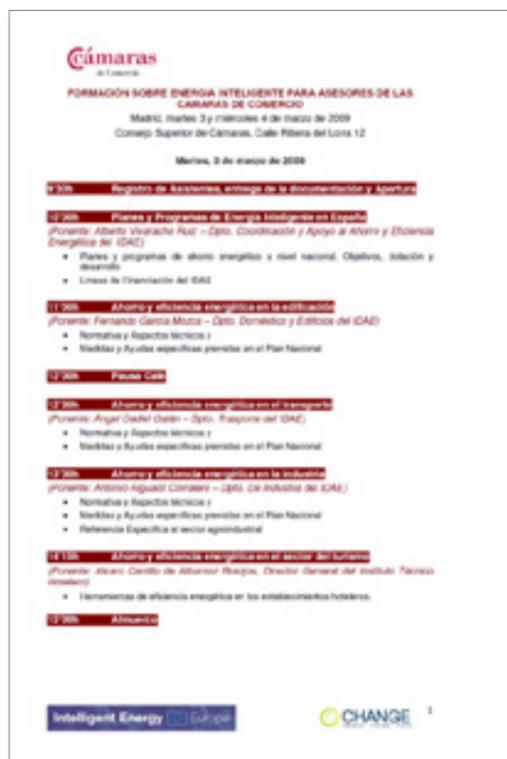
> Programa del Congreso EHMA



> Portada de la presentación de ITH en la Asamblea de la AEHM acerca de la gestión energética en los hoteles de Madrid

## PRESENTACIÓN EN CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS ITH "FORMACIÓN SOBRE ENERGÍA INTELIGENTE PARA ASESORES DE LAS CAMARAS DE COMERCIO"

03 / 04-03-2009



>Programa de la jornada Energía Inteligente del Consejo Superior de Cámaras de Comercio

42

## PRESENTACIÓN TALLERES ICTE ASTURIAS.

06-03-2009

A continuación un resumen de las características del proyecto. Por el taller pasaron una media de 30 personas, con lo que en total, al ser diez talleres, unas 300 personas integraron estos encuentros formativos impartidos por el ITH. Estimamos desarrollar sucesivos talleres en el próximo periodo de tres años. A continuación se consigna el programa, las características y fases del proyecto así como las ventajas para el sector.

### "LABORATORIO DE INNOVACIÓN TURÍSTICA"

#### OBJETIVO:

Dotar al empresario turístico de los conocimientos y habilidades necesarias para la creación de valor en sus negocios a través de la transformación de nuevas ideas en nuevos productos o servicios, procesos, métodos de marketing o métodos organizacionales.

#### ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Este proyecto va dirigido al sector turístico y concretamente a:

- ALOJAMIENTOS
- RESTAURACIÓN
- TURISMO ACTIVO, MUSEOS, CENTROS DE INTERPRETACIÓN, EMPRESAS AGROALIMENTARIAS PARTICIPANTES EN LAS RUTAS GASTRONÓMICAS....

#### FASES:

##### 1.- PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Se realizó una presentación del proyecto a los medios de comunicación lo que determinó el inicio del mismo

##### 2.-CAPTACIÓN

Para la captación de empresas se hicieron presentaciones por zonas con posterior seguimiento telefónico. Las convocatorias se enviaron vía mail y correo ordinario. Las presentaciones se realizaron en las siguientes zonas:

- Oscos-Eo y Parque Histórico de Navia (presentaciones en Navia y en Taramundi)
- Camín Real de la Mesa, Comarca Vaqueira y Fuentes del Narcea (presentaciones en Salas y en Grado)
- Bajo Nalón, Cabo Peñas, Comarca Avilés (presentación en Avilés)
- Montaña Central, Oviedo, Valle del Nalón y Comarca del Nora (presentación en Llanera)
- Comarca de la Sidra y Gijón (presentación en Gijón)
- Oriente de Asturias (presentaciones en Llanes y en Cangas de Onís)

43

El acto tuvo como finalidad sensibilizar, motivar e incentivar a los empresarios del sector mediante una exposición clara de los objetivos y la adhesión de los establecimientos turísticos a este proyecto.

Entre 25-30 establecimientos participantes, especialmente las empresas englobadas en "Asturias Excelente" - Calidad Turística

#### DESARROLLO DEL PROYECTO:

##### 1. Análisis de situación

Para conocer la situación de partida, se realizó un diagnóstico de evaluación de los establecimientos con la finalidad de conocer el grado de innovación turística.

##### 2. Definición de Indicadores

A partir de la información obtenida se realizó un informe con datos agregados, lo que facilitó la definición de indicadores que evidenciaron la evolución de la innovación de los establecimientos participantes. Estos indicadores se definieron por empresa y por sector de forma que sirvieron para analizar el estado actual, compararlo con objetivos y ver los progresos a nivel individual y global.

##### 3. Trabajo en talleres: "Laboratorio de innovación turística".

Se realizó un taller por cada zona definida para las presentaciones relacionadas con anterioridad. El contenido de los talleres fue el siguiente:

- 44 ↘ Innovación de productos o servicios: productos o servicios nuevos o significativamente mejorados en sus características funcionales o usos previstos.
- ↘ Innovación de marketing: cambios significativos en el diseño, empaque, venta, posicionamiento o precio de un producto o servicio.
- ↘ Innovación de procesos: métodos nuevos o significativamente mejorados de producción o distribución, a través de equipos, técnicas o software.
- ↘ Innovación de organización: nuevos métodos en las prácticas de negocio, la ordenación del trabajo o el modo en que se llevan las relaciones externas de la organización.

#### ESTRATEGIAS INNOVADORAS PARA EL ANTES DURANTE Y DESPUÉS DE NUESTRA RELACIÓN CON LOS CLIENTES:

##### 1. Introducción

1. Innovación en la empresa. Innovarse o Morir
2. Introducción al marketing y comercialización
3. Marketing estratégico
4. Marketing operativo
5. Dónde están mis clientes
6. Quiénes son mis clientes

1. Quién es mi mercado
2. Porqué compran
3. Quién participa en la compra
4. Cómo compra
5. Cuándo compra
6. Dónde compra

7. Nichos de mercado potenciales, hipersegmentación de las tendencias turísticas siglo XXI

8. Criterios claves para la diferenciación

9. DAFO

10. Nuevos Productos, la potencialidad de economías en red, Creación de nuevos productos, "Nosotros" mejor que "yo"

11. Marketing interno potenciador del producto

12. Entidad empresarial (Marca), marca personal

13. Publicaciones

14. Comunicación interna, facilitar la vida al cliente en destino

15. Relaciones con los clientes y reputación empresarial

16. Venta cruzada

17. Promoción, conversión, medición

18. Evolución sociedad. Marketing Medios Sociales, grandes oportunidades para las pequeñas empresas

19. Evolución Internet en el sector turístico. Alojamientos, destinos y microdestinos

20. Casos prácticos de éxito:

1. No siempre debemos hacer lo mismo que el resto, podemos hacer lo contrario. Imaginación al poder

21. Herramientas cómo funcionan:

1. Utilización de wikis (casos de éxito y cómo funcionan)
2. Utilización de google insight (Qué es y cómo funciona)
3. Utilización de google trends (Qué es y cómo funciona)
4. Utilización de google docs encuestas (Qué es y cómo funciona)
5. Utilización de twitter, Twitter search, twitter beep

22. Taller práctico, demostración con una persona del público donde se hace un caso práctico y específico

23. Definición de una estrategia de Marketing en Medios Sociales para empezar a trabajar en la empresa, enfocado a Pymes

24. Guía para creación del micro-proyecto propio

25. Tutorías a través de la plataforma Canaltur

La duración fue de 12 horas cada uno (8 h. presenciales y 4 a distancia), en una jornada de trabajo en la que se reunieron a los asistentes en un hotel con un almuerzo de trabajo.

#### FINALIDAD:

Acercar la innovación turística a los establecimientos hoteleros.

Desarrollar e Implantar ideas en zonas y empresas (aplicación). Comenzar con procesos de innovación básicos a la par que esenciales para sumergirse en el mundo de la innovación.

Sentar las bases para la creación del producto turístico innovador. Dar a conocer a los participantes las pautas necesarias para la creación de un producto turístico innovador, estableciendo la clara diferencia con un producto turístico al uso.

#### 4. ELABORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN TURÍSTICA

Se diseñaron Buenas Prácticas derivadas de la formación impartida y de las aportaciones de los empresarios y cuestiones tratadas en los diferentes talleres. Estas buenas prácticas se pusieron a disposición del público en general.

##### Diseño de microproyectos.

Cada entidad participante, bien de forma individual o colectiva, tuvo que desarrollar un proyecto de innovación aplicable a su empresa, tutorizado por técnicos especializados, con la idea de sentar las bases para que cada uno de los participantes dispusiera de los suficientes criterios para encaminar su empresa en la innovación.

A la finalización de los talleres y con un plazo máximo de una semana, se mantuvo una reunión con los empresarios para enfocar y facilitar la elección e inicio del microproyecto.

Se estableció un total de 30 horas de tutorías a distancia adicionales, sin perjuicio de que parte de estas horas se destinaron a reuniones con los participantes para llevar el proyecto a buen término. A la finalización del proyecto se expusieron los trabajos en la jornada de cierre del mismo.

#### 5. VALORACIÓN DE LOS INDICADORES

Al inicio del proyecto se definieron indicadores, lo que implicó que a su finalización se dispusiera de información para proceder a su valoración y obtener por lo tanto las conclusiones.

#### 6. CREACIÓN DE UNA RED DE EMPRESAS INNOVADORAS

Se diseñó un espacio a través de un portal de contacto donde se pudieron intercambiar ideas, colgar documentación, buenas prácticas, noticias, etc.

#### 7. CREACIÓN DE UN OBSERVATORIO

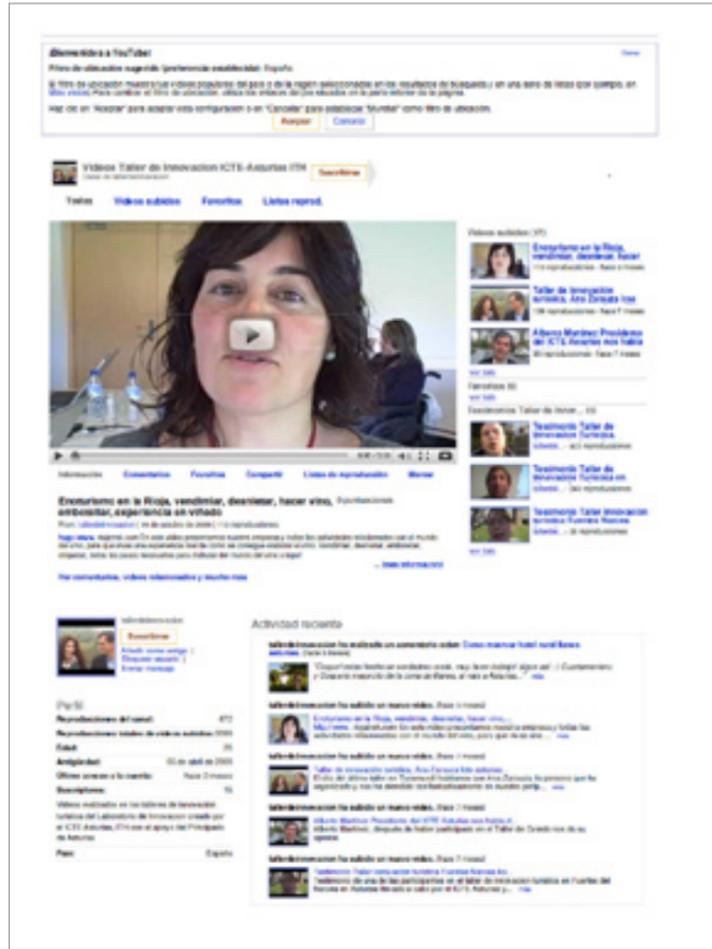
La creación de un observatorio se considera imprescindible bajo la idea de tutelar el trabajo y dar continuidad a este proyecto inicial de innovación. No se pretendió hacer un proyecto aislado, sino establecer las bases para incentivar a los empresarios hacia el camino de la innovación en el turismo asturiano. Este observatorio facilitará a los empresarios turísticos a afrontar nuevos retos innovadores que lideren el sector turístico en el Principado de Asturias.

#### 8. CONCLUSIONES Y PUBLICACIÓN DE LAS MISMAS.

Realización de un acto de cierre del proyecto, en el que se expusieron los resultados obtenidos, los indicadores formados, las mejoras obtenidas, los microproyectos...

Se creó un canal en "youtube" para redifundir las jornadas:

- Desayuno Hosteltur 2.0 en Valencia 6-03-2009
- Participación ITH- Hosteltur programa TV Marketing online 11-03-2009
- Desayuno Hosteltur 2.0 en Benidorm 13-3-2009
- Ponencia Marketing Medios sociales CSHG 17-03-2009
- Presentación de la herramienta "Escuchatucliente" del ITH en Pleno CEHAT, Madrid 24-03-2009
- Presentación SGD (Sistema de Gestión de Destinos) en Tarragona 25-03-2009
- Presentación de RedHotech en Workshop CISCO 26-03-2009
- Jornada de Innovación en Rías Baixas (Pontevedra)- 30 03 2009
- Taller 1 ICTE Asturias (Llanes) 31-03-2009
- Taller 2 ICTE Asturias (Cangas) 1-04-2009
- Presentación en la Jornada de Innovación INNOTUR Tenerife 14-4-2009
- Jornada de Innovación Hoteltrack en Barcelona- Ponencia ITH "innovación en el sector turístico; innovarse o morir" 16-04-2009
- Jornada I Foro de Innovación Asturias. 17-04- 2009
  - Taller 3 ICTE Asturias (Oviedo) 21-04-2009
  - Taller 4 ICTE Asturias (Cangas de Narcea) 22-04-2009
  - Taller 5 ICTE Asturias (Grado) 23-04-2009
- Convención CEHAT FEHR Madrid 25 y 26-04-2009
- Jornada innovación URJC Universidad Rey Juan Carlos 28-04-2009 "La Cooperación e Innovación en el sector"
- Taller 6 ICTE Asturias (Gijón) 28-04-2009
- Taller 7 ICTE Asturias (Avilés) 5-05-2009
- Jornada de Innovación Hotelera ESADE presentación ITH manual COTEC 05-05-2009



> Vídeo sobre los talleres de innovación en Asturias.

## FIRMA ACUERDO SEGITTUR- ITH JORNADAS SENSIBILIZACIÓN

06-05-2009

Las jornadas se realizaron en las siguientes ciudades españolas: Benidorm, Toledo, Pamplona, Lleida, Las Palmas de Gran Canaria, Santiago de Compostela, Sevilla y se clausuraron en Madrid el 10 de diciembre.



> Rafael Cardona, Director de Administración y Finanzas de SEGITTUR; Javier Bustamante, Presidente de SEGITTUR; Ramón Estalella, Secretario General de ITH; Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH



> Portada de la presentación de la Plataforma Tecnológica del Turismo en el evento CISCO-Real Estate.



A lo largo de las jornadas-taller, distintos expertos interpretaron la situación actual, dieron a conocer las nuevas herramientas para la gestión del negocio y desvelaron las claves necesarias para mejorar la promoción, comunicación y comercialización a través de las nuevas tecnologías.

### EL PROGRAMA DE LAS JORNADAS FUE EL SIGUIENTE:

#### 1. Las tendencias y retos que debe afrontar el sector turístico: el Plan Horizonte 2020

En este punto se trató cuál ha sido la evolución del turismo en los últimos años, los retos a los que se tiene que enfrentar (Internet y nuevas aplicaciones, actual coyuntura económica, competencia con otros destinos, nuevo modelo de turista, entre otros) y cuáles son los objetivos que debe plantearse el sector turístico (seguridad personal, cambio climático, turismo sostenible, etc.), y de este modo dar a conocer las iniciativas planteadas en el Plan Horizonte 2020, que permitan la mejora de la competitividad de la industria turística por medio de la introducción de la innovación y la tecnología.

#### 2. Herramientas innovadoras para la gestión de su negocio

Se pretendió mostrar, desde un punto de vista eminentemente práctico, herramientas innovadoras que le faciliten la gestión diaria de su negocio al profesional del sector turístico, de manera que pueda incrementar la productividad de su negocio. Para ello, se trataron las siguientes aplicaciones, analizando en cada una de ellas la situación actual del sector, porque es necesaria, cómo funciona y la exposición de un caso práctico:

- Ayudas al sector turístico: Ayudatur
- TDT
- Factura electrónica
- Sistema de intermediación laboral
- Nuevos TPVs. Sistema de vales de comida
- Transmisión de datos al INE

#### 3.-Cómo vender más y mejor utilizando Internet: promoción, comunicación y comercialización

Este taller se enfocó a la transformación de la manera de vender-comprar-promocionar a través en Internet para las empresas del sector turístico, de manera que se ayude a los profesionales a conocer de forma sencilla y rápida mediante ejemplos reales cómo pueden utilizar estas nuevas formas de promocionarse y comercializar su producto:

- Club de producto
- Internet y posicionamiento
- Herramientas 2.0

Los participantes recibieron un manual de innovación para el sector hotelero, en la cual se analizaron las actividades de innovación del sector Servicios, haciendo especial referencia al sector hotelero; además se hizo una descripción del modelo general de innovación, analizando todos los elementos que conforman el proceso y gestión de la innovación; y por último, se planteó la visión global de la situación innovadora del sector. Asimismo, se entregó por parte de FEHR diversos manuales sobre aspectos innovadores en el área de restauración. Las jornadas tuvieron un inusitado éxito de convocatoria y repercusión. Algunos ejemplos de impactos en prensa:



> Noticias relacionadas con las diversas Jornadas de Sensibilización sobre la Innovación Turística realizadas con la Secretaría de Estado de Turismo

Algunas fotos de las jornadas en las distintas ciudades españolas:



PAMPLONA



PALMA DE MALLORCA



LLEIDA



SANTIAGO



BENIDORM

> Declaraciones de Antonio Bernabé, Director General de Turespaña

- Firma acuerdo Segittur- ITH jornadas sensibilización 06-05-2009
- Taller 8 ICTE Asturias (Navia) 06-05-2009
- Taller 9 ICTE Asturias (Taramundi) 07-05-2009
- Taller 1 Innovación Puerto de la Cruz Tenerife realizada con Ashotel 12-05-2009
- Taller 2 Puerto de La Cruz Tenerife 21-05-2009



> Programa de la Jornada de Innovación y Conocimiento en la Costa del Sol

- Jornada Innovación IET (Instituto de Estudios Turísticos) en Benidorm 14-05-2009
- Jornada cierre del ICTE en Oviedo Asturias 19-05-2009
- Jornadas 3 y 4 de innovación Hotelera junto Ashotel en Tenerife, Puerto de la Cruz 21-05-2009
- Jornada Innovación IET (Instituto de Estudios Turísticos) en Toledo 28-05-2009
- Jornada de Eficiencia energética Ayuntamiento de Alcalá de Henares. "Ahorro energético en el sector Hotelero" 01-06-2009
- Jornada de Innovación, organizada por el gobierno de Murcia. 22-06-2009
- Roadweb TV Benidorm. Encuentro de video bloggers en Benidorm, taller de Marketing para hoteleros 5/7-06-2009
- Asamblea general ITH 9-06-2009
- Presentación de la Memoria del ITH 9-06-2009
- El Observatorio Turístico de la Costa del Sol celebra unas jornadas sobre innovación y conocimiento. Málaga 12-06-2009 con la participación del ITH.

➤ Jornada de Innovación Turística- Palma de Mallorca , con D. Joan Mesquida, Secretario de Estado de Turismo 12-06-2009



> Noticia publicada acerca de la Jornada de Innovación en Palma de Mallorca

➤ Jornada de Innovación IET en Pamplona 12-06-2009

➤ Jornada de Innovación IET en Lleida 2-07-2009

➤ Taller de SGD en la Universidad de la Laguna 10-07-2009

➤ Eficiencia energética Madrid. Ponencia del ITH sobre la herramienta "Benchotemark" 30-06-2009



> Estudio sobre Auditorías Energéticas en el Sector Hotelero

➤ Presentación ITH y factura eléctrica en Pleno CEHAT, Madrid 16-07-2009



> Portada de la presentación sobre facturación eléctrica realizada en el Pleno de CEHAT

➤ Presentación proyecto Open Apps Comunidad Valenciana, Benidorm. Se realizan 9 talleres junto al INVATUR. 28-07-2009



>Portada de la presentación del proyecto OpenApps-Invattur

Algunas instantáneas de los encuentros:



56



> Workshops sectoriales del proyecto OpenApps-Inhvattur, con Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH y Alfonso Castellano, Vicepresidente Ejecutivo de Mindproject

➤ Presentación ITH a AEHCOS, web 2.0 y "Escuchatucliente", Málaga. 29-07-2009



> Folleto informativo sobre las herramientas 2.0 que ofrece ITH al sector turístico

➤ Asamblea General ITH 06-09-2009

➤ Viajero S XXI –ITH en Lima (Perú) 17/18-09-2009

➤ Jornada de Innovación IET en Las Palmas 01-10-2009

➤ Taller Innovación-turismo Fuerteventura 02-10-2009

➤ Jornada final de eficiencia energética Benchotemark Madrid 06-10-2009

57



> Jornada de presentación del proyecto de Eficiencia energética en Madrid, con Salvador Santos, Presidente de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid; Eva Piera, Viceconsejera de Economía, Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid; Carlos López Jimeno, Director General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid, y Jesús Gatell, Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM)

Workshop 1 apertura Open Apps- Benidorm 06-10-2009



58 > Acto de presentación del proyecto OpenApps Invattur, con Josep Ivars, Director General de Invattur; Belén Juste, Consellera de Turisme de la Generalitat Valenciana; Alfonso Castellano, Vicepresidente Ejecutivo de Mindproject

Workshop 2 hotelero Open Apps Benidorm 13-10-2009

Presentación ITH AEHCOS Málaga 14-10-2009

Reunión Interplataformas Redhotech- Octubre 2009



> Portada de la reunión Interplataformas celebrada en el marco de la Plataforma Tecnológica del Turismo

Jornada Gigaconectividad- Madrid 15-10-2009



>Portada de la presentación del proyecto Gigaconectividad en el entorno hotelero

Taller La Rioja 15-10-2009

Workshop 3 Open Apps-Benidorm 20-10-2009

Seminario Innovación y Turismo Palma de Mallorca 22-10-2009



> Seminario sobre Innovación y Turismo en Palma de Mallorca

- Workshop 4 Restauración Open Apps-Benidorm 27-10-2009
- Workshop 5 Instituciones Open Apps-Benidorm 28-10-2009
- Jornada de Innovación IET Santiago de Compostela 29-10-2009
- Fingerplus- Ingeniería y Eficiencia energética en turismo-Madrid 30-10-2009



60

> Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH; Gonzalo de Castro, Director Comercial de TÜV Rheinland; Francisco Díaz, Bosch-Buderus; Luis Ortega, Director Corporativo de Medio Ambiente e Ingeniería de NH Hoteles

- Workshop 6 Alojamientos rurales Open Apps-Benidorm 17-11-2009
- Jornada Innovación URJC 06-11-2009
- Congreso Turismo rural Lima, Perú 16/19-11-2009
- Workshop 7 Apartamentos Open Apps-Benidorm 17-11-2009
- Workshop 8 Oferta complementaria Open Apps-Benidorm 24-11-2009



> Jornada sobre Sostenibilidad y Eficiencia Energética en el Sector Hotelero celebrada en Palma de Mallorca



> Noticia publicada sobre la firma del acuerdo entre ITH y Schneider Electric, con Juan Molas, Presidente de ITH, y Enrique Valer, Director General de Schneider Electric para España y Portugal

- Jornada eficiencia energética Schneider Palma 19-11-2009
- Presentación SGD a SYCTED. 19-11-2009
- Workshop 9 Camping Open Apps-Benidorm 24-11-2009
- Jornada eficiencia energética Schneider Málaga 25-11-2009
- Expoinnova jornada Turismo 2.0 Santander 25-11-2009
- Jornada innovación IET Sevilla 26-11-2009
- Jornada Intelitur Consejo Superior de Cámaras -Palma Mallorca 27-11-2009
- Jornada Turismo Rural en Oñate 02-12-2009
- Jornada TDT junto a la Subsecretaría del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. 03-12-2009 Cádiz y Benidorm

61



> Jornada sobre la TDT celebrada en Cádiz, con José Manuel Muñoz, Director de FAITEL (Asociación Andaluza de Instaladores de Telecomunicaciones); Ricardo González, Director Técnico de Vilau; Patricia Miralles, Jefe de Proyectos de ITH; y Yolanda Heredia, Directora de Ventas de Hispasat

- Workshop 10 Cierre Open Apps- Benidorm 15-12-2009
- Pleno de la CEHAT, Análisis de CRS y presentación de memoria de actividades del ITH 8 15-12-2009
- Jornada de Innovación del IET en Madrid 16-12-2009
- Asamblea Redhotech- Madrid 16-12-2009
- Plenario de Innovación en Aenor-Madrid 18-12-2009

## FITURTECH

20/23-01-2010

Presencia en Stand ITH Fitur y en Fiturtech. Fiturtech es la parte de Fitur que organiza el ITH en el que se dan cita todas las novedades en tecnología aplicables al sector turístico. Un encuentro por el que cada año pasan miles de personas y que sirve como foro de encuentro entre los profesionales del sector. Algunas fotos de los encuentros de Fiturtech e impacto en prensa.



> Programa de Fiturtech 2010 y sala de conferencias con los asistentes a los diferentes eventos

## 6.4. Ayudas Públicas

Ayudas públicas recibidas

Fecha	Proyecto	Entidad subvencionante	Importe
24/04/2009	Cursos FORCEM	Servicio Público de Empleo Estatal	119.684,69
22/06/2009	OpenApps	Turisme de Valencia	130.437,79
01/07/2009	Gigaconectividad 2009	Mityc	10.876,25
08/09/2009	Jornadas de Sostenibilidad	Subsecretaría Mityc	10.570,00
08/09/2009	Jornadas TDT	Subsecretaría Mityc	10.500,00
15/10/2009	Redhotech 2009	Ministerio de Ciencia e Innovación	27.680,00
21/12/2009	PAT Madrid 2009	Dirección Gral Turismo de la CAM	27.930,00

## 6.6. Prensa

### APOYO EN PLAN DE COMUNICACIÓN GLOBAL Y ACCIONES CONCRETAS DE DIFUSIÓN DEL PROYECTO

La correcta comunicación de un proyecto como el ITH es esencial para la mejor difusión del mismo. Por ello, sus mensajes siempre han sido claros y bien estructurados a fin de lograr la máxima participación de todos los agentes que componen el tejido empresarial turístico y ofrecer una información veraz, útil y sobre una base continuada para que el Instituto siga siendo líder en innovación y tecnología aplicada al sector hotelero.

Por ello, durante este año 2009, se han establecido un corpus de acciones de prensa, comunicación y publicidad en varios niveles:

El primero son las acciones propias de gabinete de prensa que enmarcamos dentro del epígrafe de "comunicación" a efectos de elaborar la siguiente estrategia. Entre ellas destacan, las siguientes:

Emisión de notas de prensa, comunicados, y reseñas a medios informando las distintas fases del proyecto sobre unas bases periódicas para que el sector sea consciente en todo momento de la continuidad y prevalencia del proyecto. Éstos son algunos de los medios con los que se ha trabajado este año :

Hosteltur, Nexotur, Hostelmarket, Mabhotelero, Felac innova, IMAC, Agentravel, HR, Preferente, Suite, bar & restaurante, Solo Hostelería, Gestión de Hoteles, Aviación y Turismo, Hotelnet, Top Tursime, Radio Intereconomía, revista Hotel, Semanario IH, Savia Amadeus, Semanario Inversión, Ronda Iberia, Hostelería y Restauración, Turismo y Ocio, Horeco, gran Hotel, Europa Press, Agencia EFE, la gaceta de los negocios, actualidad económica, Bloomberg, Ideas y Negocios, cadena SER, COPE, Onda CERO, El País, ABC, El mundo, TVE, La Razón, La Vanguardia, Servimedia, Colpisa, Reuters, RNE...etc).

64



> Alguna de las notas de prensa publicadas acerca de los proyectos del ITH



> Noticias publicadas en Nexotur sobre eventos realizados por ITH y reportaje sobre Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH



65

El ITH ha contabilizado innumerables impactos en prensa. Sólo en las jornadas de Sensibilización para la innovación en el sector hotelero realizadas con la Secretaria de Estado de Turismo a través del IET (Instituto de estudio Turísticos) se reflejan las siguientes;

	Fecha	Impactos en Prensa	Medios (Prensa, TV, Radio, Redes Sociales)
<b>Jornada de Benidorm</b>	14 may	16	Hosteltur, El Mundo, Información, Noticias TeVes, Onda Cero Radio, Cope Benidorm, TVE, Cadena Ser, Revista Actualidad Económica de la C.Valenciana, Agencia EFE, Europa Press
<b>Jornada de Toledo</b>	28 may	15	Hosteltur, Castilla-La Mancha Televisión, La Tribuna de Toledo, El Día de Toledo, Revista Economía de Castilla-La Mancha
<b>Jornada de Pamplona</b>	18 jun	5	El diario de noticias de Navarra, Onda cero, Radio N.de España
<b>Jornada de Lleida</b>	2 jul	5	Diario de la mañana de Lleida, Radio Segre
<b>Jornada de Las Palmas GC</b>	1 oct	7	Radio Masdunas, Televisión Canaria, Diario de La Provincia
<b>Jornada de Santiago de C.</b>	29 oct	12	El Correo Gallego, La Voz de Galicia, Expansión, RNE, TV Gallega
<b>Jornada de Sevilla</b>	26 nov	11	Hosteltur, Agencia Efe, Cadena Ser
<b>Jornada de Madrid</b>	16 dic	7	Hosteltur

66

Se ha intervenido en las siguientes cadenas de radio informando sobre las jornadas de innovación en el sector: La Ser, Onda Cero, COPE, Radio Nacional de España, Radio Segre, Radio Masdunas) y en TVE, Castilla-La Mancha televisión, Televisión canaria, Tv gallega, Hosteltur TV.

- Durante toda la trayectoria del ITH se han obtenido 6.700 impactos en prensa (ver Noticias Google; 6.500. Más 250 impactos en las revistas sectoriales reseñadas con anterioridad y 150 intervenciones en medios audiovisuales)
- Medios escritos offline: 250 impactos
- Medios audiovisuales: 150 de los cuales medios radiofónicos: 102, medios televisivos: 48
- Medios on line: 6.300 incluyendo blogs, foros, redes sociales.

Reportajes especiales a página completa a todo color en periódico CEHAT. En estos reportajes se traducen las ventajas del ITH para el sector, se informan de las facilidades para participar en él y se divulga a los 9.000 hoteles a los que se distribuye la publicación, el contenido y la importancia del proyecto. El ITH cuenta con un espacio fijo en el periódico, uno de los más leídos del mismo, donde mes a mes informa al sector de todas las novedades en innovación, acuerdos suscritos por el ITH, proyectos piloto llevados a cabo con proveedores en beneficio del sector, incorporación de nuevos socios, etc.

**EJEMPLOS:**

**El ITH seguirá apostando por la sensibilización al sector sobre la necesidad de innovar en sus empresas**

**La herramienta www.esuchatudiante.com ya funciona en hoteles de Valencia, Barcelona y Asturias**

**Los cinco hoteles canarios de cuatro estrellas con un menor consumo energético por habitación**

Hoteles	Tipo de Edificio	Consumo de Energía	Estrellas
Hoteles de Benidorm	Hoteles	40 kWh/año	Cuatro Estrellas
Hoteles de Las Palmas	Hoteles	40 kWh/año	Cuatro Estrellas
Hoteles de Lanzarote	Hoteles	40 kWh/año	Cuatro Estrellas
Hoteles de Fuerteventura	Hoteles	40 kWh/año	Cuatro Estrellas
Hoteles de Gran Canaria	Hoteles	40 kWh/año	Cuatro Estrellas

67

> Noticia sobre las Jornadas de Sensibilización en Innovación Turística del año 2008 y los resultados del proyecto Eficiencia energética en Canarias



## 7. Junta Directiva



**D. JUAN MOLAS**  
PRESIDENTE

En la actualidad, Presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Consejero de H10 Hotels. Además es Presidente de la "Confederació Empresarial d'Hostaleria i Restauració de Catalunya" desde julio 2001, y Ex-Presidente de la Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas (ACHE).



**D. JESÚS GATELL**  
VICEPRESIDENTE

Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid y es el Delegado de la cadena Husa en Madrid. Anteriormente ha sido Director General de los Hoteles Husa Princesa y Husa Moncloa. También es miembro de la CEOE donde preside la Comisión de Turismo y también preside la comisión de Ferias y Reuniones de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid.



**D. RAMÓN ESTALELLA HALFTER**  
SECRETARIO GENERAL

Secretario General de CEHAT y del ITH y Consejero del ICTE. Ramón Estalella es Licenciado en Derecho por la Universidad San Pablo CEU. Es Diplomado en Asesoría Fiscal y ha realizado un Executive MBA en el Instituto de Empresa Su trayectoria profesional está ligada al mundo del turismo desde los años 80, cuando creó diversas sociedades de viajes de aventuras y gestión medioambiental en espacios naturales. En 1994 se traslada a Tenerife para ser Adjunto al Presidente de Firestone España. Permanece en este cargo hasta 1997, cuando se convierte en Gerente de ASHOTEL. Entre 2001 es Secretario General de Zontur cargo en el que permanece hasta 2003. En este año nace la CEHAT, de la que Estalella es Secretario General. Ramón Estalella es Consejero del ICTE y profesor en diversas escuelas de negocios.



**D. ÁLVARO CARRILLO DE ALBORNOZ**  
DIRECTOR GENERAL

Ingeniero Aeronáutico de formación. Ha realizado un MBA en el Instituto de Empresa. Comenzó su vida profesional en el mundo aeronáutico, para pasar casi inmediatamente a ENDESA, donde dedicó 4 años a la consultoría estratégica y otros 4 a la Tecnología y la Innovación, como responsable de Financiación y Relaciones externas de I+D+i de la compañía a nivel corporativo. En Enero de 2008, pasa a formar parte del ITH como director, con el objetivo de consolidar al ITH como referente de la mejora de la competitividad del sector hotelero gracias a la Tecnología y la Innovación, compaginando esta actividad con la de profesor en el Instituto de Empresa. Además, es coordinador del grupo de trabajo 2 WG2 Sistemas de Gestión de la Innovación, dentro del Comité Europeo de Normalización (CEN) / Technical Comitee (TC) 389 Innovation Management CEN / TC 389.



**D. VALENTÍN UGALDE**  
TESORERO

Gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y Secretario General de la Asociación de Cadenas Hoteleras Española.



**D. AURELIO VÁZQUEZ**  
VOCAL

Dirección General Nacional de Iberostar Hoteles y ha trabajado en la cadena Riu. Desde 2007, es Presidente de la Agrupación de Cadenas Hoteleras.



**D. CARMELO HERNÁNDEZ**  
VOCAL

Miembro del Consejo de Administración de diversas empresas del grupo Marsans, Vicepresidente del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española), Presidente de la Asociación de Mayoristas de Agencias de Viaje, Miembro del Consejo Español de Turismo y Miembro del Comité Organizador de Fitur.



**D. DOMÈNEC BIOSCA**  
VOCAL

Coordinador General de la Confederación Empresarial de Hostelería de Cataluña, Presidente de la Asociación Catalana de Periodistas y Escritores de Turismo, Presidente Fundador de Consulting Asesoramiento y Servicios S.L., Presidente Fundador de Educadores y Asesores Turísticos S.L. (EDUCATUR), Presidente Fundador de la Asociación de Directivos de Empresas Turísticas (ADETUR) y Presidente Fundador de la Asociación de Expertos en Empresas Turísticas.



**D. FERNANDO PANIZO**  
VOCAL

Ha sido Director General de Operaciones Internacionales de Telefónica España, Subsecretario de Industria y Energía, Secretario General de Turismo y Presidente de la Oficina de Patentes y Marcas de España.



**D. JAVIER GARCÍA CUENCA**  
VOCAL

Vicepresidente de Magic Costa Blanca Hotels & Resorts y Vicepresidente de Hosbec (Asociación hotelera de la Costa Blanca).



**D. JOSÉ GUILLERMO DÍAZ MONTAÑÉS**  
VOCAL

Presidente de la Red Turística Menorquina, ha sido Presidente del ITH y de CEHAT. Es propietario de la cadena RTM de Hoteles en Menorca.



**D. JOSÉ LUQUE GARCÍA**  
VOCAL

Socio- Director del Grupo Fuerte Hoteles, cadena hotelera premiada en varias ocasiones como Empresa Sostenible. Anteriormente, ha sido Director del Hotel El Fuerte, situado en Marbella.



**D. MANUEL BUTLER**  
VOCAL

Consejero de Turismo de la Embajada de España en Berlín, y ha sido Subdirector General de las Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior, así como Director de diferentes Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior- Frankfurt, Miami, Londres-. Ha trabajado como Director General Comercial y de Marketing de la cadena hotelera HUSA y fue el Secretario Técnico del Consejo Español de Turismo, encargado del plan Turismo 2020.



**D. MARTÍ SABRIÁ**  
VOCAL

Gerente de la Asociación Hotelera Costa Brava Centre Societat Cooperativa. Es director de la cadena de hoteles independientes Costa Brava Verd Hotels y miembro de la Comisión Turística del Consell Comarcal del Baix Empordà. Además, es experto en gestión y dirección de establecimientos hoteleros.



**D. PEDRO MATUTES**  
VOCAL

Director General del Grupo Sirenis y ha sido Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Ibiza y Formentera.

## 8. SOCIOS DEL ITH

1. RED TURISTICA MENORQUINA, S.A. (RTM HOTELS)
2. CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
3. ASOCIACION DE CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS (ACHE)
4. UNIÓN HOTELERA DE ASTURIAS
5. CORPORACIÓN HISPANO HOTELERA, S.A.
6. HOTEL ENARA, S.L.
7. ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID (AEHM)
8. ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
9. GREMI D'HOTELS DE BARCELONA
10. ASOCIACIÓN HOTELERA DE MENORCA "ASHOME"
11. VACANCES MENORCA, S.L.
12. TORREJÓN INDUSTRIAL HOSTELERO, S.A.
13. LES ROCHES MARBELLA - ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTIÓN DE HOTEL, S.A.
14. ASOCIACIÓN DE HOTELES DE SEVILLA Y PROVINCIA
15. CÍA. INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES ZARAGOZA URBANA, S.A. - PALAFOX HOTELES
16. CAIXA BALEARS - SA NOSTRA
17. HOTEL MIRADOR LA FRANCA (ARCEA HOTELES, S.L.)
18. HOVIARCA, S.A. (HOTEL CARMEN)
19. CELUISMA, S.A.
20. HOTEL EL MAGISTRAL
21. HOTEL PUERTA DE TOLEDO; S.A.
22. CAN GASPARO, S.L.
23. ILLA PLANA REAL ESTATE, S.L. (SUITE HOTEL S'ARGAMASSA PALACE)
24. BALNEARIO DE ARCHENA, S.A.
25. BALNEARIO DE COFRENTES, S.L.
26. HOTELE EL PRIVILEGIO DE TENA (PRIVILEGIOS GESTIÓN, S.L.)
27. EMTURAXA, S.L. (HOTEL LA VIÑUELA)
28. ASOCIACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
29. GODOY HOTELES, S.L. (HOTELES QUO)
30. HISPANO ALEMANA DE MANAGEMENT HOTELERO, S.A. (GRUPO IBEROSTAR)
31. HOTELES BELLAVISTA, S.A.
32. UNIÓN HOTELERA DE LA PROVINCIA DE VALENCIA

33. TASCÓN HERMANOS, S.A. (HOTEL PALACIO DE LA LLOREA)
34. SIRENIS SERVICE, S.L. (HOTELES SIRENIS)
35. GENERAL DE TERRENOS, S.A. (HOTEL LA CALDERONA)
36. VERA GALDEANO, S.L. (HOTEL EL CONVENTO)
37. HOTEL WELLINGTON, S.L.
38. FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE IBIZA Y FORMENTERA (FEHIF)
39. HAMILTON HOTELES, S.L. (CASA ROMANA HOTEL BOUTIQUE)
40. FIESTA HOTELS & RESORTS, S.L.
41. BECQUER SOCIEDAD ANÓNIMA HOTELERA (HOTEL BECQUER)
42. HOTEL LOS LAGOS DE COVADONGA, S.A. (ARCEA HOTELES, S.L.)
43. GESTIÓN FORUM RESORT, S.A. (SALAMANCA FORUM RESORT)
44. HOTEL INGLATERRA, S.A.
45. SOL MELIA, S.A.
46. PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.
47. REGIA URBANITAS, S.L. (HOTEL PALACIO MARQUÉS DE CARO)
48. ALLIANCE AZ HOTELES AND RESORTS, S.L.
49. CAN PASTILLA, S.A. - AMIC HOTELES (HOTEL COLON)
50. INDUSTRIAL HOTELERA DEL MEDITERRÁNEO, S.L. (GRUPO MAGIC COSTA BLANCA)
51. QUERYTEK TECHNOLOGIES, S.L.
52. ACCES TURISMO, S.L.
53. BUDERUS - ROBERT BOSCH ESPAÑA, S.A.
54. GUITART HOTELS, S.A.
55. INNOVA NETGRUP, S.L.
56. ETXIZARRETINEZ HOSTELERÍA, S.L. (HOTEL LA CEPADA)
57. BEISSIER, S.A.
58. CIVITAS CENTRO HOTELES, S.L.
59. S21 CONOCIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD, S.L. (CANAL EMPRESARIAL)
60. ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL (AEHCOS)
61. RAFAEL HOTELES, S.A.U.
62. HOTELES R-H - RESTHOTEL, S.L.
63. BIDEA AVANT, S.L. (BIDEA/ IKUSI)
64. EL HIDALGO HOTELS, S.L.
65. SCHEIDER ELECTRIC ESPAÑA, S.A.
66. HOTEL BALNEARIO EL RAPOSO, S.L.
67. BEST WESTERN HOTEL ALFONSO XIII, S.L.
68. ASTUR, CASAS ASTURIANAS
69. REPSOL BUTANO, S.A.
70. COMPAÑÍA INDUSTRIAL DE APLICACIONES TÉRMICAS, S.A. "CIATESA"
71. ENVIRON IBERIA, S.L.
72. ASOC. HOSTELERA DE NAVARRA
73. BALNEARIO DE MONDARIZ
74. MIRAVISTA HOTELES
75. CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESARIOS DE LA MADERA - CONFEMADERA

# 9. Equipo y otros momentos



> Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General; Fabián González, Técnico de Proyectos; Patricia Miralles, Jefe de Proyectos; Rebeca J. Cirujano, Directora de Marketing y Comunicación; José Carlos Fabra, Director de Administración; Coralía Pino, Jefe de Proyectos



> Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General; Fabián González, Técnico de Proyectos; Patricia Miralles, Jefe de Proyectos; Rebeca J. Cirujano, Directora de Marketing y Comunicación; José Carlos Fabra, Director de Administración; Coralía Pino, Jefe de Proyectos

Soluciones Sencillas  
a Cuestiones Importantes



[www.ithotelerero.com](http://www.ithotelerero.com)